

Nr pytania	Referencja do MN	Treść Pytania	Odpowiedź EITE
1.	Opis Przedmiotu Zapytania	Prosimy o podanie informacji w jaki sposób będą przekazywane zgłoszenia do Dostawcy? Czy Zamawiający dopuszcza wykorzystanie kanałów komunikacyjnych udostępnionych przez Dostawcę? Jeżeli nie prosimy o opisanie procesu komunikacji z Dostawcą.	Nie dopuszcza się wykorzystania kanałów komunikacji udostępnionych przez Dostawcę. Zakłada się przekazywanie zgłoszeń przy wykorzystaniu oprogramowania Service Manager produkcji Hewlett Packard, służącego do obsługi procesów związanych z obsługą usług IT. Proces zostanie omówiony a Dostawca przeszkolony z obsługi oprogramowania na etapie wprowadzenia w zakres obowiązków.
2.	Opis Przedmiotu Zapytania – Zakres: „Wykonanie na żądanie Zamawiającego, nie częściej niż raz w kwartale, dodatkowego przeglądu poprawności konfiguracji Systemu i wybranych stacji roboczych współpracujących z Systemem.	Prosimy o informację jakiej liczby stacji roboczych dotyczą przeglądy.	Zamawiający nie określa minimalnej i maksymalnej liczby stacji wymaganych do realizacji przeglądu poprawności konfiguracji Systemu.
3.	Umowa - Przedmiot Umowy. W ramach wynagrodzenia określonego w § 1 ust. 2 Umowy, Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi wsparcia w zakresie Bieżącego Utrzymania w tym asysty technicznej (z ang. Software Update License & Support)	Prosimy o informację do kiedy Zamawiający ma wykupione wsparcie producenta na poszczególne elementy systemu?	Aktualna umowa na wsparcie producenta (suport licencji) obowiązuje do 30.09.2021 r.
4.	Umowa - Przedmiot Umowy. W ramach wynagrodzenia określonego w § 1 ust. 2 Umowy, (par. 1 ust 3) Wykonawca zobowiązuje się świadczyć	Prosimy o informację czy w ramach usługi opisanej w tym punkcie Dostawca ma tylko dostarczać wyspecyfikowane elementy?	Zamawiający oczekuje dostarczenia przez Dostawcę wyspecyfikowanych elementów zawartych w § 3 Przedmiot Umowy pkt 3:  Wykonawca zobowiązany jest świadczyć usługę wsparcia w zakresie Bieżącego Utrzymania w tym asysty technicznej w następującym zakresie:

	<p>usługi wsparcia w zakresie Bieżącego Utrzymania w tym asysty technicznej (z ang. Software Update License &amp; Support)</p>		<p>a) dostarczania aktualizacji programów, poprawek (w tym poprawek bezpieczeństwa), ostrzeżeń o zagrożeniach bezpieczeństwa i aktualizacji programów korygujących o znaczeniu krytycznym;</p> <p>b) dostarczania nowych wersji oprogramowania objętych niniejszą Umową;</p> <p>c) dostarczania aktualizacji związanych z podatkami, aktualizacji prawnych i dostosowawczych;</p> <p>d) dostarczania skryptów rozszerzających;</p> <p>e) certyfikacji dla nowych produktów/wersji produktów innych firm;</p> <p>f) dostarczania ważniejszych wersji produktów i technologii obejmujących ogólne wersje serwisowe, wybranych wersji programów zawierających nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji dostępnych za pośrednictwem serwisu</p> <p>.....</p> <p>.....;</p> <p>g) całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia - świadczenia pomocy technicznej w zakresie obsługi zgłoszeń, w formie elektronicznej lub telefonicznej, w dni robocze w godzinach 7:00-18:00 w języku polskim oraz przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu elektronicznego dostępu do informacji na temat posiadanych produktów, biuletynów technicznych, poprawek programistycznych, oraz bazy danych zgłoszonych problemów technicznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu poprzez serwis</p> <p>.....</p> <p>.....;</p>
5.	<p>Umowa – Przedmiot Umowy § 11 Rozwiązanie Umowy Strony mają prawo rozwiązać Umowę za 3-miesięcznym</p>	<p>Zamawiający wymaga usługi Software Update License &amp; Support. W celu realizacji usługi niezbędne jest wykupienie serwisu producenta umożliwiającego dostęp do poprawek i aktualizacji oprogramowania. Wsparcie</p>	<p>Zamawiający posiada obowiązującą umowę na wsparcie producenta (suport licencji) ważną do 30.09.2021 r. oraz zobowiązuje się do jej przedłużenia na cały okres obowiązywania umowy Utrzymania Systemu Genesys Bep.</p>

	okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.	producenta kupowane jest z góry na określony okres bez możliwości zwrotu. Prosimy o potwierdzenie, że w przypadku rozwiązania Umowy Zmawiający zobowiązany jest do pokrycia kosztów zakupu wsparcia producenta.	
6.	Umowa na utrzymanie systemu Genesys BEP § 3 ust. 2 oraz § 7	Ze względu iż przedmiotem umowy jest również wykupienie pakietów serwisowych prosimy o potwierdzenie że przeniesienie majątkowych praw autorskich nie dotyczy pakietów serwisowych?	Zamawiający nie potwierdza i oczekuje przekazania majątkowych praw autorskich do wszystkich utworów powstałych w wyniku realizacji umowy.
7.	Umowa na utrzymanie systemu Genesys BEP : Pytanie ogólne	W związku z tym iż system zbudowany jest na licencyjnym oprogramowaniu prosimy o podanie informacji czy w przypadku wystąpienia awarii w licencjonowanym oprogramowaniu w tym narzędziowym i systemowym, które mogą zostać usunięte wyłącznie przez producenta ( ograniczenia te wynikające z warunków licencyjnych) w takim przypadku postanowienia w zakresie czasów naprawy/reakcji i kar umownych nie będą miały zastosowania? Wykonawca nie ma prawa dokonać naprawy ( np. zmian w kodzie źródłowym) a jedynie przekazać takie zgłoszenie do producenta, który to dokonuje naprawy poprzez aktualizacje ( patche itd.) a ich termin wykonania nie jest gwarantowany przez żadnego producenta.	W przypadku wystąpienia awarii w licencjonowanym oprogramowaniu w tym narzędziowym i systemowym, które mogą zostać usunięte wyłącznie przez producenta, co zostanie potwierdzone przez producenta, czas naprawy nie będzie podstawą do naliczenia kar umownych.
8.	Umowa na utrzymanie systemu Genesys BEP : Pytanie ogólne	Pytanie ogólne Prosimy o podanie informacji czy dokumentacja postępowania zawiera pełen opis działania Systemu, który ma zostać objęty obsługą wsparcia/utrzymania?	W materiałach negocjacyjnych do postępowania został zawarty pełny opis działania Systemu za wyjątkiem komponentów Genesys Chat (Zamawiający jest na etapie wdrożenia rozwiązania Genesys Chat).
9.	Umowa na utrzymanie systemu Genesys BEP : Pytanie ogólne	Prosimy o podanie informacji statystyk występowania awaryjności Systemu w ostatnich 12 miesiącach z podziałem na poziomy?	Średnia miesięczna liczba zgłoszeń wynosi 10.
10.	Umowa na utrzymanie systemu Genesys BEP : Pytanie ogólne	Prosimy o podanie informacji czy Zamawiający posiada aktualną dokumentację Systemu i czy zostanie ona udostępniona	Zamawiający posiada aktualną Dokumentację Systemu. Dokumentacja zostanie przekazana Dostawcy po zawarciu na etapie wprowadzenia w zakres obowiązków.

		wykonawcy na etapie postępowania celem zapoznania się z Systemem ?	
11.	Umowa na utrzymanie systemu Genesys BEP : Pytanie ogólne	Prosimy o podanie informacji czy obecny Wykonawca świadczący usługę wsparcia zobowiązany jest do przekazania wiedzy o Systemie?	Aktualny Dostawca niema w obowiązku przekazania wiedzy o Systemie.
12.	Umowa na utrzymanie systemu Genesys BEP : Pytanie ogólne	Ze względu iż obecnie System utrzymywany jest przez innego Wykonawcę prosimy o podanie informacji czy potencjalny nowy wykonawca będzie miał okres przejściowy celem zapoznania się z Systemem?	Zamawiający oczekuje, że Dostawca rozpocznie świadczenie usługi od momentu obowiązywania umowy.
13.	Umowa na utrzymanie systemu Genesys BEP :§ 7	Prosimy o podanie definicji słowa „Wyników”?	intencją EITE jest określenie Wyniku jako realizacji Przedmiotu Umowy, który ma zostać wytworzony lub dostarczony przez Wykonawcę w trakcie wykonania Umowy
14.	Umowa na utrzymanie systemu Genesys BEP :§ 7	Prosimy o podanie informacji czy Zamawiający ma prawo zlecić nowemu wykonawcy zmiany w kodach źródłowych Systemu w ramach usługi utrzymania?	Zamawiający posiada prawo zlecenia zmian w kodach źródłowych Systemu.
15.	Umowa na utrzymanie systemu Genesys BEP :§ 8	Prosimy o zmianę słowa opóźnienie na zwłokę lub ewentualnie „opóźnienie z winy Wykonawcy” w całym § 8 ? Obecne postanowienia wskazują, iż Wykonawca odpowiada za niedotrzymanie terminów również w przypadkach zależnych od Zamawiającego. Jeśli nie prosimy o wyjaśnienie czy kary za opóźnienia są skorelowane z art. 471 KC?	Nie wyrażamy zgody na zmiany na obecnym etapie postępowania zakupowego
16.	Umowa na utrzymanie systemu Genesys BEP :§	Ze względu na bardzo wygórowane poziomy kary umownej wskazanej w ust. 1 , prosimy o ich obniżenie. Przedmiotowa prośba uzasadniona jest praktyką rynkową gdzie poziom kar standardowo kształtują się na poziomie 0,05 % miesięcznego wynagrodzenia za każdą godzinę. Zaproponowana sankcja przez Zamawiającego w wysokość 0,5 % jest zbyt wygórowana i winna zostać obniżona. W ocenie Wykonawcy tak drastycznie wysoka kara wywołują niczym nieuzasadnione korzyści dla Zamawiającego. Ponadto zastrzeżenie kary umownej w takiej wysokości (jak zawarto w umowie)	Nie wyrażamy zgody na zmiany na obecnym etapie postępowania zakupowego

		<p>są sprzeczne z zasadami współżycia społecznego w rozumieniu art.58 par.2 i art. 3531 k.c., a tym samym z mocy prawa powinny zostać uznane za nieważne. Zapisy umów nie powinny faworyzować jednej ze stron. W tym przypadku mamy do czynienia ze zbyt wygórowanymi karami umownymi, wobec powyższego żądanie zmiany zapisów w powyższym zakresie jest w pełni uzasadnione. Orzeczenie Krajowej Izby Odwoławczej z dnia 29 czerwca 2009 roku (KIO/UZP 767/09) przedstawia pogląd, zgodnie z którym mimo, iż sytuacja Zamawiającego przy kształtowaniu treści umowy jest silniejsza, powinien on brać pod uwagę nie tylko swoje interesy, ale także interesy wykonawcy i starać się ułożyć stosunek prawny tak, aby te interesy były zrównoważone. Również pragniemy zauważyć, że zmniejszenie wysokości kary do poziomów rynkowych pozwoli na zaoferowanie znacznie niższej ceny oferty.</p>	
17.	<p>Umowa na utrzymanie systemu Genesys BEP :§ 11 ust. 1 i 2</p>	<p>Ze względu iż przedmiotem umowy jest również wykupienie pakietów serwisowych u producenta z góry na dwa lata i brak możliwości rozwiązania takiej umowy z producentem wnosimy o usunięcie ust. 1 i 2 dającego prawo Zamawiającemu rozwiązania umowy bez przyczyny.</p>	<p>W opinii Zamawiającego, Dostawca nie w pełni zrozumiał opis przedmiotu zamówienia. W zakres zamówienia nie wchodzi zakup pakietów serwisowych u producenta. W zakres zamówienia wchodzi zakup pakietów roboczogodzin u Dostawcy z przeznaczeniem na ewentualne dodatkowe prace utrzymaniowe.</p>
18.	<p>Umowa o powierzenie przetwarzania Danych Osobowych, §2, pkt. 2</p>	<p>prosimy o wyrażenie zgody na rozszerzenie zapisu z " Ograniczenie lub rozszerzenie może być dokonane poprzez przesłanie przez Zleceniodawcę do Zleceniobiorcy zawiadomienia o takiej zmianie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub w formie pisemnej." Na " Ograniczenie lub rozszerzenie może być dokonane poprzez przesłanie przez Zleceniodawcę do Zleceniobiorcy zawiadomienia o takiej zmianie, za pośrednictwem poczty</p>	<p>wyrażamy zgodę na zmiany zaproponowane przez oferenta</p>

		elektronicznej lub w formie pisemnej na adres Zleceniobiorcy wskazany w §7 pkt 2”.	
19.	Umowa o powierzenie przetwarzania Danych Osobowych, §5, pkt. 1	biorąc pod uwagę dużą ilość danych, prosimy o wyrażenie zgody na wydłużenie czasu na zgłoszenie ew naruszeń do Zleceniodawcy z 12H do 36H.	wyrażamy zgodę na wydłużenie czasu na zgłoszenie ewentualnych naruszeń (par. 5 ust 1 umowy powierzenia danych osobowych) do Zleceniodawcy z 12H do 18H
20.	Umowa o powierzenie przetwarzania Danych Osobowych, §5, pkt. 5	– prosimy o wyrażenie zgody na zmianę zapisów z ” Jakiegokolwiek ograniczenia odpowiedzialności Zleceniobiorcy, przewidziane w Umowie głównej, nie mają zastosowania do naruszenia Umowy. W szczególności jakiegokolwiek ograniczenia odpowiedzialności nie dotyczą przypadków, w których Zleceniodawca zostanie zobowiązany prawomocną decyzją lub prawomocnym wyrokiem właściwego sądu do zapłaty kary pieniężnej, odszkodowania, zadośćuczynienia lub jakiegokolwiek innej kwoty z tytułu naruszenia przepisów dotyczących ochrony danych osobowych lub w związku ze szkodą lub krzywdą wyrządzoną w związku z naruszeniem przepisów dotyczących ochrony danych osobowych, jeśli takie naruszenie lub szkoda (krzywda) wynikać będą z naruszenia przez Zleceniobiorcę postanowień Umowy. W takim przypadku Zleceniobiorca odpowiada względem Zleceniodawcy w pełnej wysokości i zobowiązany jest zwrócić Zleceniodawcy wszelkie koszty, wynikłe z tego dla Zleceniodawcy, w tym w szczególności zwrócić kwotę wypłaconego odszkodowania, zadośćuczynienia lub kary pieniężnej.” Na „Niezależnie od postanowień Umowy głównej łączna odpowiedzialność kontraktowa i deliktowa Zleceniobiorcy w związku z przetwarzaniem Danych osobowych na podstawie Umowy	nie wyrażamy zgody, gdyż jest to istotny standard Grupy Orlen

		powierzenia ograniczona jest do 100% całkowitej wartości wynagrodzenia netto określonego w Umowie głównej, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.”	
--	--	---	--